

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-203055

(43)Date of publication of application : 19.07.2002

(51)Int.Cl.

G06F 17/60

G06F 17/30

(21)Application number : 2000-402545

(71)Applicant : MEITEC CORP

(22)Date of filing : 28.12.2000

(72)Inventor : NISHIMOTO KOSUKE

YAMORI TAKASHI

TAKAMINE YOSHINORI

KITAGAWA KIYOBUMI

GOTO IKUHIRO

TAKAHASHI MASANORI

YONEZAWA KOICHI

TORII MIKINE

FUJITA MICHIO

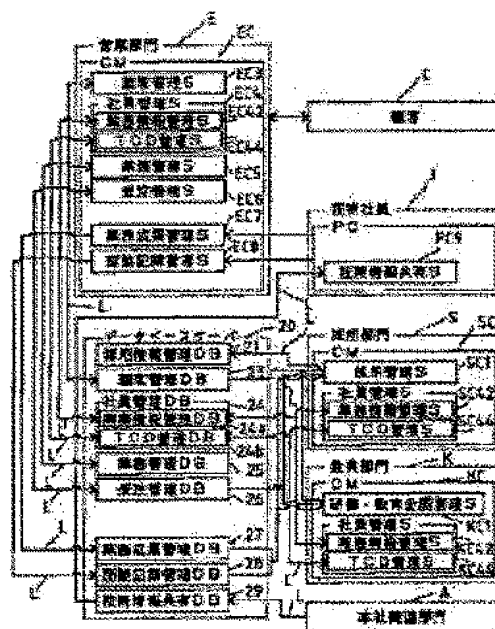
MIZUMOTO MITSU HARU

(54) INFORMATION MANAGEMENT STRUCTURE RELATED TO ENGINEERING
OUTSOURCING AND ITS METHOD

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide an information management structure and its method that, by sharing various pieces of information easily and speedily between respective detached departments or the likes, speedily, retrieves and determines an engineering staff who has an ability most suited to a customer enterprise, and takes measures against complaints or the like, thereby enhancing the customer satisfaction rating.

SOLUTION: This structure is constituted such that it comprises a computer network on which, through a specific line L, a business department E, a recruiting department S, an education department K and a database server 20 can mutually communicate, a customer management means 30 which the business department E, the recruiting department S, the education department K and the database server 20 can input/output the various pieces of the information to/from, permitting to share the various pieces of the information in real time, an employee management means 40, and an order received management means 50, and the various pieces of the information can be mutually shared between these means 30, 40 and 50, and are always held in the latest status to permit the provision of the information of the latest status to the business department E, the recruiting department S and the education department K.



この図中で、Eはシステム部、Sはデータベース部、Kはクライアントマシン部、PCはパーソナルコンピュータ部を示す。

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号
特開2002-203055
(P2002-203055A)

(43)公開日 平成14年7月19日(2002.7.19)

(51)Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード(参考)
G 0 6 F 17/60	1 3 2	G 0 6 F 17/60	1 3 2 5 B 0 7 5
	1 5 8		1 5 8
17/30	1 7 0	17/30	1 7 0 Z
	2 4 0		2 4 0 A

審査請求 未請求 請求項の数15 O L (全 19 頁)

(21)出願番号 特願2000-402545(P2000-402545)

(22)出願日 平成12年12月28日(2000.12.28)

(71)出願人 000137993
株式会社メイテック
愛知県名古屋市西区康生通二丁目20番地1
(72)発明者 西本 甲介
東京都港区赤坂8丁目5番26号 赤坂D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 矢守 隆志
東京都港区赤坂8丁目5番26号 赤坂D S
ビル 株式会社メイテック内
(74)代理人 100076048
弁理士 山本 喜幾

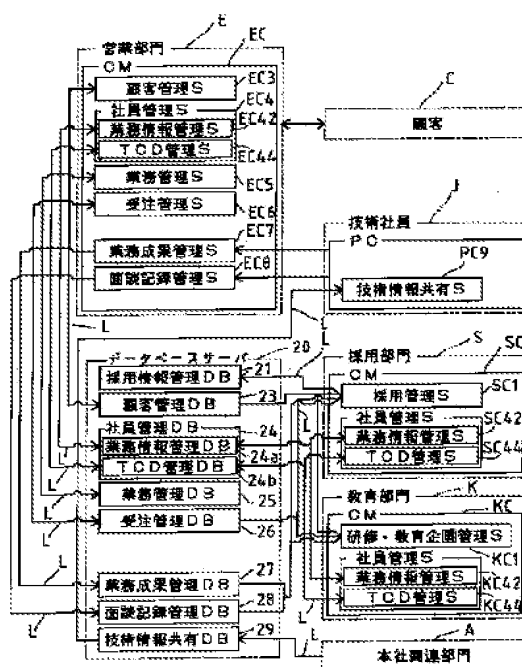
最終頁に続く

(54)【発明の名称】 エンジニアリングアウトソーシングに係る情報管理構造およびその方法

(57)【要約】

【課題】 互いに距離が離れた各部門等が容易かつ迅速に各種情報を共有することで、顧客企業に対して最適な能力を有する技術社員の検索・決定およびクレーム等対処を迅速に行ない、顧客満足度を向上させる情報管理構造およびその方法を提供する。

【解決手段】 特定回線Lを介して営業部門E、採用部門S、教育部門Kおよびデータベースサーバ20が相互に交信し得るコンピュータネットワークと、該営業部門E、採用部門S、教育部門Kおよびデータベースサーバ20から各種情報の入出力が可能であって、これにより該各種情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段30と、社員管理手段40と、受注管理手段50とからなり、これら各手段30、40および50の間で該各種情報を相互に共有可能とし、常に最新状態に保つことで該営業部門E、採用部門Sおよび教育部門Kに最新状態の情報を提供し得るよう構成した。



この図中で、Sはシステムを、DBはデータベースを、CMはクライアントマシンを、PCはパーソナルコンピュータを表す。

【特許請求の範囲】

【請求項1】 特定回線(L)を介して営業部門(E)、採用部門(S)、教育部門(K)およびデータベースサーバ(20)が相互に交信し得るコンピュータネットワークと、前記データベースサーバ(20)、前記営業部門(E)に設けられる第1クライアントマシン(EC)、前記採用部門(S)に設けられる第2クライアントマシン(SC)および前記教育部門(K)に設けられる第3クライアントマシン(KC)から顧客(C)に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段(30)と、前記データベースサーバ(20)、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から社員(J)に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理手段(40)と、前記データベースサーバ(20)、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から受注に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理手段(50)とからなり、前記顧客管理手段(30)、社員管理手段(40)および受注管理手段(50)の間で前記全ての情報を相互に共有可能とし、前記夫々の情報を常に最新状態に保つことで前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)に最新状態の情報を提供し得るよう構成したことを特徴とする情報管理構造。

【請求項2】 特定回線(L)を介して営業部門(E)、採用部門(S)、教育部門(K)およびデータベースサーバ(20)が相互に交信し得るコンピュータネットワークと、前記データベースサーバ(20)、前記営業部門(E)に設けられる第1クライアントマシン(EC)、前記採用部門(S)に設けられる第2クライアントマシン(SC)および前記教育部門(K)に設けられる第3クライアントマシン(KC)から顧客(C)に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段(30)と、前記データベースサーバ(20)、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から社員(J)に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理手段(40)と、前記データベースサーバ(20)、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から受注に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理手段(50)と、少なくとも前記データベースサーバ(20)および前記第1クライアントマシン(EC)から構成され、前記社員管理手段(40)および受注管理手段(50)により夫々提供される社

員(J)に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報の入出力が可能であって、これにより該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理手段(60)とからなり、前記顧客管理手段(30)、社員管理手段(40)、受注管理手段(50)および業務管理手段(60)の間で前記全ての情報を相互に共有可能とし、前記夫々の情報を常に最新状態に保つことで前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)に最新状態の情報を提供し得るよう構成したことを特徴とする情報管理構造。

【請求項3】 特定回線(L)を介して営業部門(E)、採用部門(S)、教育部門(K)およびデータベースサーバ(20)が相互に交信し得るコンピュータネットワークと、前記データベースサーバ(20)、前記営業部門(E)に設けられる第1クライアントマシン(EC)、前記採用部門(S)に設けられる第2クライアントマシン(SC)および前記教育部門(K)に設けられる第3クライアントマシン(KC)から顧客(C)に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段(30)と、前記データベースサーバ(20)、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から社員(J)に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理手段(40)と、前記データベースサーバ(20)、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から受注に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理手段(50)と、少なくとも前記データベースサーバ(20)および前記第1クライアントマシン(EC)から構成され、前記社員管理手段(40)および受注管理手段(50)により夫々提供される社員(J)に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報の入出力が可能であって、これにより該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理手段(60)とからなる主構造と、少なくとも前記データベースサーバ(20)および前記第1クライアントマシン(EC)から社員(J)の業務成果に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該業務成果情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務成果管理手段(70)、少なくとも前記データベースサーバ(20)および前記第1クライアントマシン(EC)から社員(J)との面談により得られる各種情報の入出力が可能であって、これにより該面談情報をリアルタイムに共有し得るようにした面談記録管理手段(80)、少なくとも前記データベースサーバ(20)、社員(J)が有するパーソナルコンピュータ(PC)および本社関連部門(A)から技術に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該技術情報をリアルタイムに共有し得るようにした技術情報共有

手段(90)並びに少なくとも前記データベースサーバ(20)、第2クライアントマシン(SC)、顧客管理手段(30)、受注管理手段(50)および面談記録管理手段(80)から採用に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該採用情報をリアルタイムに共有し得るようにした採用情報管理手段(10)の少なくとも一つを有する付随構造とからなり、

前記顧客管理手段(30)、社員管理手段(40)、受注管理手段(50)、業務管理手段(60)、業務成果管理手段(70)、面談記録管理手段(80)および技術情報共有手段(90)の間で前記全ての情報を相互に共有可能とし、前記夫々の情報を常に最新状態に保つことで前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)に最新状態の情報を提供し得るよう構成したことを特徴とする情報管理構造。

【請求項4】 前記顧客管理手段(30)に対する入力は、前記営業部門(E)だけから行なわれる請求項1～3の何れかに記載の情報管理構造。

【請求項5】 前記受注管理手段(50)に対する入力は、前記営業部門(E)だけから行なわれる請求項1～4の何れかに記載の情報管理構造。

【請求項6】 前記社員管理手段(40)は、業務情報管理手段(42)と、技術経歴情報管理手段(44)とからなる請求項1～5の何れかに記載の情報管理構造。

【請求項7】 コンピュータネットワークに使用される特定回線(L)は、アナログ電話回線、ISDN電話回線、専用線その他ワイヤレス回線等が選択される請求項1～6の何れかに記載の情報管理構造。

【請求項8】 前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)は、データベースサーバ(20)に対してだけ特定回線(L)を介して交信し得るようされている請求項1～7の何れかに記載の情報管理構造。

【請求項9】 特定回線(L)を介して営業部門(E)、採用部門(S)、教育部門(K)およびデータベースサーバ(20)が相互に交信し得るコンピュータネットワークを使用し、顧客(C)に関する各種情報を、前記営業部門(E)に設けられる第1クライアントマシン(EC)、前記採用部門(S)に設けられる第2クライアントマシン(SC)および前記教育部門(K)に設けられる第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理工程(S3)と、

社員(J)に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理工程(S4)と、

受注に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理工程(S5)とを備え、

前記コンピュータネットワークを介して前記データベースサーバ(20)内に蓄積される各種情報の処理を連携的に実行することで、前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)からの要求に応じた最新情報を提供し得るようにしたことを特徴とする情報管理方法。

【請求項10】 特定回線(L)を介して営業部門(E)、採用部門(S)、教育部門(K)およびデータベースサーバ(20)が相互に交信し得るコンピュータネットワークを使用し、

顧客(C)に関する各種情報を、前記営業部門(E)に設けられる第1クライアントマシン(EC)、前記採用部門(S)に設けられる第2クライアントマシン(SC)および前記教育部門(K)に設けられる第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理工程(S3)と、

社員(J)に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理工程(S4)と、

受注に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理工程(S5)と、

前記社員管理工程(S4)および受注管理工程(S5)により夫々提供される社員(J)に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報を、少なくとも前記第1クライアントマシン(EC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から少なくとも前記第1クライアントマシン(EC)へ出力可能とすることで該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理工程(S6)とを備え、

前記コンピュータネットワークを介して前記データベースサーバ(20)内に蓄積される各種情報の処理を連携的に

実行することで、前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)からの要求に応じた最新情報を提供し得るようにしたことを特徴とする情報管理方法。

【請求項 11】 特定回線(L)を介して営業部門(E)、採用部門(S)、教育部門(K)およびデータベースサーバ(20)が相互に交信し得るコンピュータネットワークを使用し、

顧客(C)に関する各種情報を、前記営業部門(E)に設けられる第1クライアントマシン(EC)、前記採用部門(S)に設けられる第2クライアントマシン(SC)および前記教育部門(K)に設けられる第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理工程(S3)と、

社員(J)に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理工程(S4)と、

受注に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン(EC)、第2クライアントマシン(SC)および第3クライアントマシン(KC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記夫々のクライアントマシン(EC, SC, KC)へ出力可能とすることで該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理工程(S5)と、

少なくとも前記社員管理工程(S4)および受注管理工程(S5)により夫々提供される社員(J)に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報を、少なくとも前記第1クライアントマシン(EC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から少なくとも前記第1クライアントマシン(EC)へ出力可能とすることで該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理工程(S6)と、

社員(J)の業務成果に関する各種情報を、少なくとも前記第1クライアントマシン(EC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記第1クライアントマシン(EC)へ出力可能とすることで該業務成果情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務成果管理工程(S7)、社員(J)との面談により得られる各種情報を、少なくとも前記第1クライアントマシン(EC)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記第1クライアントマシン(EC)へ出力可能とすることで該面談情報をリアルタイムに共有し得るようにした面談

記録管理工程(S8)、技術に関する各種情報を、少なくとも本社関連部門(A)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から社員(J)が有するパーソナルコンピュータ(PC)へ出力可能とすることで該技術情報をリアルタイムに共有し得るようにした技術情報共有工程(S9)並びに採用に関する各種情報を、少なくとも前記第2クライアントマシン(SC)、顧客管理工程(S3)、受注管理工程(S5)および面談記録管理工程(S8)から前記データベースサーバ(20)に入力・蓄積すると共に、該データベースサーバ(20)から前記第2クライアントマシン(SC)へ出力可能とすることで該採用情報をリアルタイムに共有し得るようにした採用情報管理工程(S1)のうちの少なくとも1工程とを備え、前記コンピュータネットワークを介して前記データベースサーバ(20)内に蓄積される各種情報の処理を連動的に実行することで、前記営業部門(E)、採用部門(S)および教育部門(K)からの要求に応じた最新情報を提供し得るようにしたことを特徴とする情報管理方法。

【請求項 12】 前記顧客管理工程(S3)での入力は、前記営業部門(E)だけから行なわれる請求項9～11の何れかに記載の情報管理方法。

【請求項 13】 前記受注管理工程(S5)での入力は、前記営業部門(E)だけから行なわれる請求項9～12の何れかに記載の情報管理方法。

【請求項 14】 前記社員管理工程(S4)は、業務情報管理工程(S42)と、技術経歴情報管理工程(S44)とからなる請求項9～13の何れかに記載の情報管理方法。

【請求項 15】 前記特定回線(L)として、アナログ電話回線、ISDN電話回線、専用線その他ワイヤレス回線等が選択的に使用される請求項9～14の何れかに記載の情報管理方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】この発明は、エンジニアリングアウトソーシングに係る情報管理構造およびその方法に関し、更に詳細には、殊にエンジニアリングアウトソーシング業務に好適に採用され、通常電話回線またはインターネット等により形成された特定回線を介して、各部門に必要な情報をリアルタイムに共有し、顧客からの要求を効率よく処理することを可能とした情報管理構造と、該情報管理構造を運用する方法に関するものである。

【0002】昨今の予想が困難な景気変動への対応や、国際競争力の強化を図るため各企業は、得意分野の経営資源を集中すると共に、業務の外部委託等する外部資源の活用、すなわちアウトソーシングを戦略的に導入していこうとする流れが強まっている。このような企業ニーズと、殊に1999年12月1日に施行された改正「労働者派遣法(以下派遣法と云う)」により、派遣業務等を行なう技術社員を活用した企業力および即応力の強化が

近年注目を集めている。なお派遣、請負および委託等の各種形態により、顧客(顧客企業)に技術サービス提供の業務を担当する技術系専門職の社員は一般に「技術社員」と称される。従って本願でも、この用語を使用する。

【0003】殊に製造業界においては、国際競争力における優位性を確保するために開発製品の技術的高度化と開発期間の短縮化とが必須とされつつあり、前述の「派遣法」改正の適用職種の原則自由化等も関連して、技術系アウトソーシング、すなわちエンジニアリングアウトソーシング(以下、E0と云う)への需要の急増が見込まれている。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】このようなE0需要の急増に伴い、これを提供する企業(以下アウトソーサー、OSと云う)と顧客企業との間の前記技術社員に関する情報交換等の各種連絡は、更に重要度を増している。例えば、前記顧客企業が求める技術社員の能力と、実際に業務を担当する技術社員の能力との間に生じた差異や、該顧客企業からの火急のE0要請等へ対応できない場合、顧客企業はOSに対し不満を持つ、すなわちOSの管理体制が不十分であると考ええる。

【0005】前記顧客企業からの技術社員の能力等に対する要望に確実かつ迅速に答えるためには、日常における該顧客企業の動向、技術社員の能力の把握だけでは不十分であり、顧客企業が求める能力を有する技術社員を過不足無く確保する必要がある。しかしながら、高度な技術を有する技術社員の数は少なく、殊に全国規模でE0事業を展開している場合には、前述の量的問題だけではなく、地理的、すなわち距離的な問題も考慮する必要がある。

【0006】前述の量的問題は、顧客企業のニーズを適正かつ先取りしての人材の採用、現技術社員の教育等のリアルタイムな実施が必要であり、また地理的な問題に対しては、何れの地域にどのような能力を有する技術社員が顧客企業と契約中であるか、または研修中であるか等の状況をリアルタイムで把握する必要がある。

【0007】

【発明の目的】この発明は、従来の情報管理構造およびその方法に内在している前記問題に鑑み、これを好適に解決するべく提案されたものであって、距離が離れた遠隔地にある、営業部門、採用部門、教育部門および本社関連部門等が容易かつ迅速に各種情報を共有することで、顧客企業のE0要求に対して最適な技術力、信頼性および人間性等の能力を有する技術社員の検索・決定およびクレーム対処等を迅速に行ない、これにより顧客満足度を向上させ得る情報管理構造およびその方法を提供することを目的とする。

【0008】

【課題を解決するための手段】前記課題を克服し、所期

の目的を達成するため本願の発明に係る情報管理構造は、特定回線を介して営業部門、採用部門、教育部門およびデータベースサーバが相互に交信し得るコンピュータネットワークと、前記データベースサーバ、前記営業部門に設けられる第1クライアントマシン、前記採用部門に設けられる第2クライアントマシンおよび前記教育部門に設けられる第3クライアントマシンから顧客に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段と、前記データベースサーバ、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから社員に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理手段と、前記データベースサーバ、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから受注に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理手段とからなり、前記顧客管理手段、社員管理手段および受注管理手段の間で前記全ての情報を相互に共有可能とし、前記夫々の情報を常に最新状態に保つことで前記営業部門、採用部門および教育部門に最新状態の情報を提供し得るよう構成したことを特徴とする。

【0009】同じく前記課題を克服し、所期の目的を達成するため、本願の別の発明に係る情報管理構造は、特定回線を介して営業部門、採用部門、教育部門およびデータベースサーバが相互に交信し得るコンピュータネットワークと、前記データベースサーバ、前記営業部門に設けられる第1クライアントマシン、前記採用部門に設けられる第2クライアントマシンおよび前記教育部門に設けられる第3クライアントマシンから顧客に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段と、前記データベースサーバ、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから社員に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理手段と、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから受注に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理手段と、少なくとも前記データベースサーバおよび前記第1クライアントマシンから構成され、前記社員管理手段および受注管理手段により夫々提供される社員に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報の入出力が可能であって、これにより該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理手段とからなり、前記顧客管理手段、社員管理手段、受注管理手段および業務管理手段の間で前記全ての情報を

相互に共有可能とし、前記夫々の情報を常に最新状態に保つことで前記営業部門、採用部門および教育部門に最新状態の情報を提供し得るよう構成したことを特徴とする。

【0010】同じく前記課題を克服し、所期の目的を達成するため、本願の更に別の発明に係る情報管理構造は、特定回線を介して営業部門、採用部門、教育部門およびデータベースサーバが相互に交信し得るコンピュータネットワークと、前記データベースサーバ、前記営業部門に設けられる第1クライアントマシン、前記採用部門に設けられる第2クライアントマシンおよび前記教育部門に設けられる第3クライアントマシンから顧客に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理手段と、前記データベースサーバ、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから社員に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理手段と、前記データベースサーバ、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから受注に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理手段と、少なくとも前記データベースサーバおよび前記第1クライアントマシンから構成され、前記社員管理手段および受注管理手段により夫々提供される社員に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報の入出力が可能であって、これにより該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理手段とからなる主構造と、少なくとも前記データベースサーバおよび前記第1クライアントマシンから社員の業務成果に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該業務成果情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務成果管理手段、少なくとも前記データベースサーバおよび前記第1クライアントマシンから社員との面談により得られる各種情報の入出力が可能であって、これにより該面談情報をリアルタイムに共有し得るようにした面談記録管理手段、少なくとも前記データベースサーバ、社員が有するパーソナルコンピュータおよび本社関連部門から技術に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該技術情報をリアルタイムに共有し得るようにした技術情報共有手段並びに少なくとも前記データベースサーバ、第2クライアントマシン、顧客管理手段、受注管理手段および面談記録管理手段から採用に関する各種情報の入出力が可能であって、これにより該採用情報をリアルタイムに共有し得るようにした採用情報管理手段の少なくとも一つを有する付随構造とからなり、前記顧客管理手段、社員管理手段、受注管理手段、業務管理手段、業務成果管理手段、面談記録管理手段および技術情報共有手段の間で前記全ての情

報を相互に共有可能とし、前記夫々の情報を常に最新状態に保つことで前記営業部門、採用部門および教育部門に最新状態の情報を提供し得るよう構成したことを特徴とする。

【0011】同じく前記課題を克服し、所期の目的を達成するため、本願の更に別の発明に係る情報管理方法は、特定回線を介して営業部門、採用部門、教育部門およびデータベースサーバが相互に交信し得るコンピュータネットワークを使用し、顧客に関する各種情報を、前記営業部門に設けられる第1クライアントマシン、前記採用部門に設けられる第2クライアントマシンおよび前記教育部門に設けられる第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理工程と、社員に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理工程と、受注に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理工程とを備え、前記コンピュータネットワークを介して前記データベースサーバ内に蓄積される各種情報の処理を連携的に実行することで、前記営業部門、採用部門および教育部門からの要求に応じた最新情報を提供し得るようにしたことを特徴とする。

【0012】同じく前記課題を克服し、所期の目的を達成するため、本願の更に別の発明に係る情報管理方法は、特定回線を介して営業部門、採用部門、教育部門およびデータベースサーバが相互に交信し得るコンピュータネットワークを使用し、顧客に関する各種情報を、前記営業部門に設けられる第1クライアントマシン、前記採用部門に設けられる第2クライアントマシンおよび前記教育部門に設けられる第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理工程と、社員に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理工程と、受注に関する各種情報を、前記第1

クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理工程と、前記社員管理工程および受注管理工程により夫々提供される社員に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報を、少なくとも前記第1クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから少なくとも前記第1クライアントマシンへ出力可能とすることで該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理工程とを備え、前記コンピュータネットワークを介して前記データベースサーバ内に蓄積される各種情報の処理を連携的に実行することで、前記営業部門、採用部門および教育部門からの要求に応じた最新情報を提供し得るようにしたことを特徴とする。

【0013】同じく前記課題を克服し、所期の目的を達成するため、本願の更に別の発明に係る情報管理方法は、特定回線を介して営業部門、採用部門、教育部門およびデータベースサーバが相互に交信し得るコンピュータネットワークを使用し、顧客に関する各種情報を、前記営業部門に設けられる第1クライアントマシン、前記採用部門に設けられる第2クライアントマシンおよび前記教育部門に設けられる第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該顧客情報をリアルタイムに共有し得るようにした顧客管理工程と、社員に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該社員情報をリアルタイムに共有し得るようにした社員管理工程と、受注に関する各種情報を、前記第1クライアントマシン、第2クライアントマシンおよび第3クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記夫々のクライアントマシンへ出力可能とすることで該受注情報をリアルタイムに共有し得るようにした受注管理工程と、少なくとも前記社員管理工程および受注管理工程により夫々提供される社員に関する各種情報および受注に関する各種情報に基づく顧客要求に対する適合性情報を、少なくとも前記第1クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから少なくとも前記第1クライアントマシンへ出力可能とすることで該適合性情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務管理工程と、社員の業務成果に関する各種情報を、少なくとも前記第1クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると

共に、該データベースサーバから前記第1クライアントマシンへ出力可能とすることで該業務成果情報をリアルタイムに共有し得るようにした業務成果管理工程、社員との面談により得られる各種情報を、少なくとも前記第1クライアントマシンから前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記第1クライアントマシンへ出力可能とすることで該面談情報をリアルタイムに共有し得るようにした面談記録管理工程、技術に関する各種情報を、少なくとも本社関連部門から前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから社員が有するパーソナルコンピュータへ出力可能とすることで該技術情報をリアルタイムに共有し得るようにした技術情報共有工程並びに採用に関する各種情報を、少なくとも前記第2クライアントマシン、顧客管理工程、受注管理工程および面談記録管理工程から前記データベースサーバに入力・蓄積すると共に、該データベースサーバから前記第2クライアントマシンへ出力可能とすることで該採用情報をリアルタイムに共有し得るようにした採用情報管理工程のうちの少なくとも1工程とを備え、前記コンピュータネットワークを介して前記データベースサーバ内に蓄積される各種情報の処理を連携的に実行することで、前記営業部門、採用部門および教育部門からの要求に応じた最新情報を提供し得るようにしたことを特徴とする。

【0014】

【発明の実施の形態】次に、本発明に係るエンジニアリングアウトソーシングに係る情報管理構造およびその方法につき、好適な実施例を挙げて、添付図面を参照しながら以下説明する。本発明に係る情報管理構造およびその方法は、エンジニアリングアウトソーシングに好適に利用され、遠隔地に点在し、各顧客企業に対する出先となると共に、技術社員の採用・配置部署である各営業所の営業部門および採用部門と、この採用部門で新規採用された技術社員および在籍する技術社員に対して、該顧客企業が要望する能力を修得させる教育を企画・実行する教育部門と、これら各部門から得られた情報をリアルタイムに集積・提供し得るデータベースサーバとを特定回線を介して接続することで、距離に関係なく、該各部門およびサーバが常に最新情報を共有し、この最新情報の共有により最適かつ迅速な技術社員の選定を可能として、その結果顧客に対して高い満足を提供するものである。

【0015】(主たる構造)本発明の好適な実施例に係る情報管理構造は、図1、図2および図3に示すような各要素から構成されている。すなわち、各情報の入力および出力手段としての第1クライアントマシンEC、第2クライアントマシンSCおよび第3クライアントマシンKCを夫々備える営業部門E、採用部門Sおよび教育部門Kと、これら各クライアントマシンEC、SC、KCからの情報を集積し、要求に応じて送信するデータベース

10

20

30

40

50

サーバ20とを基本的な構造要素としている。そして、その他の要素として、前記各部門E、S、Kを介して前記サーバ20に間接的に情報を提供する各顧客C、各技術社員Jおよび本社関連部門Aが構成要素となっている。なお前記各クライアントマシンEC、SC、KCは、各部門E、S、Kに設置され、前記データベースサーバ20に対して予め決定されている入力および出力等が可能なコンピュータの総称である。

【0016】前記サーバ20と各部門E、S、Kとは、情報漏れ等のセキュリティ対策が十分に施され、情報のリアルタイムでの入出力を可能とする、例えば接続にパスワード認証等を必要とする専用回線、特定回線またはインターネット回線等の特定回線Lで常時または必要に応じて接続されている。

【0017】前記特定回線Lによって接続されている各クライアントマシンEC、SC、KCおよびデータベースサーバ20の間には、目的に応じて少なくとも顧客管理手段30、社員管理手段40および受注管理手段50(図2参照)が構築されている。

【0018】前記顧客管理手段30は、第1クライアントマシンEC内の顧客管理システムEC3と、第2クライアントマシンSC内の採用管理システムSC1(後述)と、第3クライアントマシンKC内の研修・教育企画管理システムKC1(後述)と、サーバ20内の顧客管理データベース23とから構築され、業種、規模および現契約技術社員数等の全顧客の訪問および引き合いの全情報が入力されている。そして営業部門Eにおける訪問等の営業活動や、現技術社員Jからの情報(例えば後述する業務成果管理手段70の利用等)により随時最新情報にアップデートされている。

【0019】前記社員管理手段40は、各クライアントマシンEC、SC、KC内の社員管理システムEC4、SC4、KC4と、サーバ20内の社員管理データベース24とから構築され、学歴、過去の職歴、業務経歴、取得済資格並びに新規資格およびその取得予定時期等の全社員の全能力および現業務状況(殊に契約終了確定者)が入力されており、現業務の終了等に伴って随時最新情報にアップデートされている。

【0020】前記社員管理手段40は、図3に示す如く、詳細にはその入力情報に合わせて現業務状況等を蓄積・更新している業務情報管理手段42と、経歴および能力等を蓄積・更新している技術経歴(以下TCD(Technical career data)と云う)情報管理手段44とから構成され、夫々各クライアントマシンEC、SC、KC内の業務情報管理システムEC42、SC42、KC42およびTCD管理システムEC44、SC44、KC44と、サーバ20内の業務情報管理データベース24aおよびTCD管理データベース24bとからなる。

【0021】前記業務情報管理手段42へ具体的に入力される情報は、技術社員の現時点での契約・勤怠状態に

ついてであり、営業部門Eからの顧客企業との確定的な契約終了情報等、採用部門Sからの新規採用・中途採用者の内定情報等および教育部門Kからの新入社員研修情報等が挙げられる。前記TCD管理手段44へ具体的に入力される情報は、技術社員の業務経歴・資格等についてであり、営業部門Eからの業務経歴および業務に付随して取得した資格情報等、採用部門Sからの新規採用内定・中途採用内定者の技術経歴情報等並びに教育部門Kからの各種研修終了認定者情報等が挙げられる。

10 【0022】前記受注管理手段50は、第1クライアントマシンEC内の受注管理システムEC5と、第2クライアントマシンSC内の採用管理システムSC1(後述)と、第3クライアントマシンKC内の研修・教育企画管理システムKC1(後述)と、サーバ20内の受注管理データベース25とから構築され、前記顧客管理手段30を参考に行なわれた、または新規受注等の受注に関する全情報が入力されており、営業部門Eからの入力により随時最新情報にアップデートされている。

【0023】また本実施例の場合、前記顧客管理データベース23および社員管理データベース24に蓄積されている各情報を効率的にリンクさせ顧客要求に対する適合性情報、すなわち最新の顧客情報に合致した業務経歴および資格等を有する技術社員Jを検索し得る業務管理データベース26が、前記データベースサーバ20内に別途構築され、前記第1クライアントマシンEC内の業務管理システムEC6により検索・更新等の利用可能な業務管理手段60が設けられている。

30 【0024】前記業務管理手段60は、前記顧客Cに対して満足度の高いサービス(品質)を提供するために設けられる効率的な手段の一つであり、前記顧客管理データベース23および社員管理データベース24からの情報を有機的に結合させた顧客要求に対する適合性情報を営業部門Eに提供するものである。

【0025】すなわち前記業務管理手段60により提供される各種情報によって、顧客Cから最新の受注前情報が得られた時点で、条件に最も合致する能力等を有する技術社員Jが、地域的な限定なしに全国からリアルタイムに検索され、この検索結果が顧客企業である顧客Cに対して提示する情報が得られる。前記提示情報は、その時点での最善の情報であり、常に顧客Cに対して最善のサービスを提供し得るものである。

【0026】(付随的な構造)前述した情報管理構造には、主たる各構造に対してデータベースサーバ20が蓄積した各種情報を更に効率的に活用するための副手段が幾つか付随している。

【0027】前記副手段としては、何れも顧客Cに対する提供サービスの品質を高めることを目的として構築されており、具体的に以下の4つが導入されている(何れも図1参照)。

50 ①顧客企業に派遣または契約業務を請負、委託中の技術

社員Jの、日々自身を評価した業務成果情報や顧客訪問時に得られた情報等を営業部門Eの業務成果管理システムEC7を介して、データベースサーバ20内の業務成果管理データベース27に蓄積し、以後の顧客提供サービスの品質向上のための指標等として利用する業務成果管理手段70。

②顧客Cで発生したクレーム(顕在化不適合)または発生が予測されるクレーム(潜在化不適合)等の情報や、各技術社員Jの上司に当たる該当営業部門長からの月次報告等や、該技術社員Jの契約終了時の面談記録等を基として、客観的に現技術社員Jにより提出されるサービス水準情報等を、営業部門Eの面談記録管理システムEC8を介して、データベースサーバ20内の面談記録管理データベース28に蓄積し、以後の顧客提供サービスの質向上のための指標等として利用する面談記録管理手段80。

③本社関連部門Aからデータベースサーバ20内の技術情報データベース29に集積され、必要に応じて各技術社員Jが所有するパーソナルコンピュータPC等に構築されている技術情報共有システムPC9により、特定回線Lを介して検索・閲覧可能な技術情報共有手段90。

④各手段により得られた採用に関する情報を、採用部門Sの採用管理システムSC1により有機的に統合し、前記データベースサーバ20内の採用情報データベース21に集積して新規または中途採用計画等の立案に供される採用情報管理手段10。

【0028】前記業務成果管理手段70は、顧客企業と契約中の技術社員Jからの最も顧客満足度に直結し、かつ即応性が要求される顧客改善情報を処理する具体的な手段の一つであり、この顧客改善情報は業務成果管理データベース27に蓄積され、必要に応じてデータベースサーバ20内の各データベース23,24,25,26,28,29に提供される。

【0029】面談記録管理手段80は、例えば顧客Cから要求される業務成果を安定的に達成する能力、所謂信頼性や、顧客Cから要求される対人関係能力、所謂人間性といった技術的能力以外のものを含む技術社員Jの求められる各能力を客観的に評価し、結果として顧客Cの満足度を向上させる構造を提供するものである。

【0030】前記技術情報共有手段90は、過去から現在に至る技術能力向上に関わる社内外の全情報を蓄積し、各技術社員JがパーソナルコンピュータPCから直接検索・閲覧可能としたものであり、該各技術社員Jに対して資格等に係る最新の技術情報等を提供して自己啓発を促すことで、結果として顧客Cの満足度を向上させる構造を提供するものである。

【0031】前記採用情報管理手段10は、前記顧客管理手段30、受注管理手段50および面談記録管理手段80から得られる人材を採用するに際して参考となり得る情報を統合し、結果として顧客Cの満足度を向上させ

る人材を効率的に採用し得る構造を提供するものである。

【0032】また前記各副手段70、80、90および10は、営業部門Eおよび各技術社員J間で構築されているが、これ以外に採用に関する情報を蓄積する前記第2クライアントマシンSC内の採用管理システムSC1や、研修・教育に関する情報を蓄積する第3クライアントマシンKC内の研修・教育企画管理システムKC1等を包括する手段として運用可能である。この場合、前述の各情報は、前述の顧客管理手段30および受注管理手段50からの情報にリンクされ、新規採用者および中途採用者の採用指標や、新入の技術社員Jの各新人研修および在籍の技術社員Jの能力向上のための各研修の企画立案指標として有効に活用される。

【0033】

【各工程の実施方法】次に前述の各手段を実際に運用・実施する各工程につき説明する。前記各手段に対応する各工程は、図4～図10に示す如く、夫々が同期的に稼働しており特定の稼働順序は特定されない。従って各手段に対応する各工程毎に、その他の工程との関連を示しながら以下に説明する。

【0034】(主たる工程)前記顧客管理手段30を運用する顧客管理工程S3は、図4に示す如く、顧客企業等の顧客Cへの訪問等の各種営業活動、市場調査等から得られた各種顧客情報を収集する顧客情報収集段階S31と、該顧客情報を各営業部門Eから新規登録および随時更新する顧客情報入力段階S32とからなる工程である。前記顧客情報入力段階S32の実施に関しては、担当営業部門Eの部門長等の承認が必要である。

【0035】前記社員管理手段40を運用する社員管理工程S4は、図4に示す如く、前記業務情報管理手段42を運用する業務情報管理工程S42と、前記TC管理手段44を運用するTC管理工程S44とからなっている。

【0036】前記業務情報管理工程S42は、前述の如く、業務情報管理手段42を運用するための工程で技術社員Jの現時点での契約・勤怠状態の把握にあり、基本的に入社内定および完了時に第2クライアントマシンSCから入力される新規入力段階S421と、各研修・教育が終了に第3クライアントマシンKCから入力される研修・教育入力段階S422と、顧客Cとの各契約が終了が確定した時点で第1クライアントマシンECから入力される契約終了入力段階S423とからなる。なお本工程S42において各情報の入力は随時行なわれる。

【0037】前記TC管理工程S44は、前述の如く、TC管理手段44を運用するための工程で技術社員Jの現時点での経験・経歴・所有資格等の把握にあり、基本的に入社時の専攻履歴や業務経歴等を第2クライアントマシンSCから入力する新規入力段階S441と、各研修・教育が終了し、かつ該当修了認定を得た時

10

20

30

40

50

点で認定内容を第3クライアントマシンK Cから入力する認定内容入力段階S 4 4 2と、顧客Cとの各契約が終了した時点で、該顧客Cでの業務経歴等を第1クライアントマシンE Cから入力する業務経歴内容入力段階S 4 4 3とからなる。なお本工程S 4 4において各情報の入力は、各部門E、S、Kの部門長等の承認の後随時行なわれる。

【0038】前記受注管理手段60を運用する受注管理工程S 6は、図4に示す如く、前記顧客管理工程S 3により提供される顧客Cに関する情報から、受注内容を検討する検討段階S 6 1と、この検討段階S 6 1での結果を随時登録・更新する登録段階S 6 2とからなる。なお前記登録段階S 6 2の実施に関しては、担当営業部門Eの部門長等の承認が必要である。

【0039】前記業務管理手段50を運用する業務管理工程S 5は、図4に示す如く、前記受注管理工程S 6の実施により受注が決定・登録された情報と、前記社員管理手段40により提供される技術社員Jに関する情報を基として、顧客条件に合致率、所謂適合性の高い技術社員Jを効率的に検索・選択を行なう工程である。

【0040】前記業務管理工程S 5は、第1段階S 5 1および第2段階S 5 2からなり、該第1段階S 5 1は、現状で契約業務を持っておらず随時対応可能な技術社員Jを検索する技術社員検索段階S 5 1 1と、該技術社員Jの能力と顧客条件とを参照としてその適合性を検証する顧客適合性検証段階S 5 1 2と、契約する技術社員Jを決定する決定段階S 5 1 3とからなる。そしてこのようにして決定された内容は、前記第2段階S 5 2に移行し、顧客Cとの間の協議等を経て最終決定または再検討決定がなされる協議段階S 5 2 1と経て、最終決定または再検討が決定される。最終決定された場合、契約する技術社員Jが技術社員確定段階S 5 2 2を経て確定され、該技術社員情報および契約条件情報が、前記業務情報管理手段42に入力(更新)され、契約確定情報が担当営業部門Eの部門長等の承認を経て受注情報管理手段50に入力(更新)され、再検討の場合には、前記第1段階S 5 1のサブルーチンが再実行される。

【0041】これまでに説明したように、前記各工程S 3、S 4、S 5およびS 6は、時間的に同時的かつ並列的に対象の事象が発生・確認された時点で、対応する入力等の各処理がなされる。従って全てが一連の流れとして認識可能であるが、各工程夫々の相関性を時間軸を一致させて画一的に認識することは不可能である。

【0042】(付随的な工程)前記業務成果管理手段70を運用する業務成果管理工程S 7は、図5に示す如く、契約業務開始後に契約期間中実施されるものであり、日々顧客Cに対して提供している業務成果を一定期間(例えば1ヶ月)毎に、技術社員J自身が評価して情報として入力する工程である。

【0043】前記面談記録管理手段80を運用する面談

記録管理工程S 8は、各顧客Cとの契約が確定した時点で各顧客C毎に発生する工程である。本工程S 8は、図6に示す如く、基本的に契約管理段階S 8 1、顕在的不適合対応段階S 8 2および潜在的な不適合予防段階S 8 3からなる。

【0044】前記契約管理段階S 8 1は、顧客先での契約業務開始前に行なわれる前段階S 8 1 1と、該業務開始後に一定期間(例えば一週間)毎に該顧客Cに対して提供している業務内容等を担当営業部門Eの第3者が入力する業務内容入力段階S 8 1 2と、契約終了時に業務内容等を入力する終了時業務内容入力段階S 8 1 3とからなり、該業務内容入力段階S 8 1 2および終了時業務内容入力段階S 8 1 3に係るデータ入力に際しては、担当営業部門Eの部門長等の承認が必要である。また契約終了後に契約更新がなされる場合には、再び前段階S 8 1 1に戻り本契約管理段階S 8 1が繰り返し実施される。

【0045】前記顕在的不適合対応段階S 8 2は、発生した不適合の内容を確認し、その不適合情報を入力する顕在的不適合確認入力段階S 8 2 1と、その処置情報を入力する不適合是正処置入力段階S 8 2 2と、該不適合について顧客Cと協議後、顧客Cの判断により処置内容を決定・同様な不適合の再発防止対策を検討し、その対策情報を入力する不適合再発防止対策入力段階S 8 2 3とからなる。殊に前記不適合再発防止対策入力段階S 8 2 3では、契約の終了、技術社員Jの交代或いは技術社員Jへの面接、研修または／および指導実施による継続の選択肢がある。

【0046】前記潜在的な不適合予防段階S 8 3は、発生する恐れのある不適合の内容を確認し、その不適合情報を入力する潜在的な不適合確認入力段階S 8 3 1と、該不適合について顧客Cと協議後、顧客Cの判断により処置内容を決定し、その処置情報を入力する不適合予防処置入力段階S 8 3 2とからなる。前記不適合処置入力段階S 8 3 2では、契約の終了、技術社員Jの交代或いは技術社員Jへの面接、研修または／および指導実施による継続の選択肢がある。また前記不適合予防処置入力段階S 8 3 2に移行するに際しては、社内的に処置判断が加味されて研修等の社内的対応を決定する場合もある。

【0047】前記技術情報共有手段90を運用する技術情報共有工程S 9は、図7に示す如く、過去から現在に至る技術能力向上に関わる社内外の全情報を全社関連部署Aから入力する情報入力段階S 9 1と、各技術社員JがパーソナルコンピュータP C等で検索・閲覧する検索・閲覧段階S 9 2とからなる。

【0048】前記採用情報管理手段10を運用する採用情報管理工程S 1は、図8に示す如く、前記顧客管理データベース30、業務成果管理データベース80および面接記録管理データベース90からの採用計画等に関わる全情報を入力する情報入力段階S 1 1と、各採用部門Sが採用管理システムS C 1で今後の採用計画等を企画

10

20

30

40

50

立案するためのデータを検索・閲覧する検索・閲覧段階 S 1 2 とからなる。

【0049】なお前述の各工程 S 7、S 8 および S 9 の実施により、技術社員の現時点での勤怠状態に変化が出る等する場合して、業務情報管理手段 4 2 を含む社員管理手段 4 0 等の主たる構造に情報更新の必要性が発生した場合には、即座に対応工程 S 4 (S 4 2) が開始される。例えば、前述の業務成果管理段階 S 8 1、不適合対応段階 S 8 2 および不適合予防段階 S 8 3 の実施によって、契約終了、技術社員 J の交代または所定処置の後、継続等の事態が生じた場合には、データベースサーバ 2 0 を介して夫々に対応する社員管理手段 4 0 および受注管理手段 5 0 等に情報が提供され、必要に応じて対応した工程 S 4 および S 5 が開始される。

【0050】次に図 9 を参照にして、実際の契約までの流れに従い、各部門別に前記各主な構造を運用する各工程の関係を説明する。また殊に顧客 C の満足度に直結する可能性の高い不適合処理等に関する記録面談管理工程 S 8 については、別途図 10 を用いて説明する。

【0051】先ず営業部門 E は、基本的には市場動向調査等の情報収集および顧客企業への訪問により得られた様々な顧客情報を顧客管理段階 S 3 により顧客管理手段データベース 2 3 に入力する。そして、受注内容の確認・検討を行なう受注管理工程 S 5 を経て、技術社員を決定・確定する業務管理工程 S 6 に至る。この業務管理工程 S 6 の運用に際しては、社員管理工程 S 4 (業務情報管理工程 S 4 2 および T C D 管理工程 S 4 4) が使用されている。そして顧客 C との間に契約が締結されると、関連して面談記録管理工程 S 8 が実行される。また契約が終了した際には、それに関連して社員管理工程 S 4 (業務情報管理工程 S 4 2 および T C D 管理工程 S 4 4) 並びに面談記録管理工程 S 8 が実行される。そしてこれら一連の流れは、営業戦略にフィードバックされる。

【0052】次に採用部門 S は、採用戦略の一環として採用情報管理工程 S 1 により企画・立案された採用計画に従って、新入または中途の新規社員を採用する。採用された社員に関する情報は、社員管理工程 S 4 (業務情報管理工程 S 4 2 および T C D 管理工程 S 4 4) の実施により処理される。そして採用された社員については、後述する教育部門 K に送られる。

【0053】教育部門 K では、研修戦略の一環として研修・教育企画管理システム K C 1 により立案された研修計画に従い、新規社員の研修並びに技術社員の技術および人間性に関する研修・教育を実施する。これら研修・教育の結果情報は、T C D 管理工程 S 4 4 および面談記録管理工程 S 8 の実施により処理される。

【0054】なお前記各部門で実施される各工程は、Q A 戦略の一環として本社品質保証部門による内部品質監査の対象となっており、定期的にチェックを受けると共に、必要に応じて改善がなされる。また各部門の戦略

は、会社としての経営戦略を基とした事業戦略により基本的に決定され、また該経営戦略および事業戦略策定の際の重要情報としても活用される。

【0055】前記営業部門 E における記録面談管理工程 S 8 は、図 10 に示す如く、顧客 C との契約締結をもって実施される。本工程 S 8 の実施により、技術社員 J は常にその業務内容(技術能力)をチェックされ、クレーム等の不適合が発生した場合、または不適合が発生する恐れがあると判断された場合には、顧客判断により交代、業務継続(再研修・教育含む)または契約終了となる。そしてその情報は社員管理工程 S 4 (業務情報管理工程 S 4 2 および T C D 管理工程 S 4 4) によっても処理される。なおその内容によっては、社内的な判断だけで研修・教育企画管理システム K C 1 が実行され、必要に応じて以後の研修計画に反映される。なお図 10 については、容易に理解に資するよう、前述した各段階 S 8 1、S 8 2 および S 8 3 毎に区分して記載がなされている。

【0056】(その他の構造および工程)次にこれまでに述べてこなかったその他の構造および工程について 図 11 を参照にして以下説明する。ここで説明する内容は、技術社員 J による契約遂行中に顧客先で起こり得る事態に備えたもので、①新規・高度な顧客要求、②社員負荷急増および③技術社員の交代等が考えられる。

【0057】①新規・高度な顧客要求に対応するために要求対応手段が、②社員負荷急増に対応する手段として負荷対応手段が、および③技術社員の交代、すなわち予期しない病気、怪我または退職に対応する手段として交代対応手段が、担当営業部門 E、本社関連部門 A、採用部門 S および教育部門 K 間に、既に説明した各手段を構成するデータベースおよびシステムにより夫々構築されている。

【0058】これら各手段を運用する各工程、すなわち①新規・高度な顧客要求に対応する要求対応工程 S T 1、②社員負荷急増に対応する負荷対応工程 S T 2 および③技術社員の交代に対応する交代対応工程 S T 3 は、以下のように実施される。

①要求対応工程 S T 1

その内容により、新規技術への対応が必要か否かを判断し、新規技術に対応する場合は、研修・教育企画管理システム K C 1 により所定の技術社員 J に新規技術を習得させ、既存技術の場合には、該既存技術を習得している技術社員の増員または技術社員交代で対応がなされ、これらの最終判断は顧客 C によってなされる。なお、前述の新規技術の場合、現有経営資源(例えば研修機器・研修講師等)で対応が困難な場合、新規な経営資源の導入も検討される。

②負荷対応工程 S T 2

基本的に在籍技術社員の増員によって対応する。

③交代対応工程 S T 3

基本的に在籍技術社員の交代によって対応する。

【0059】前記各段階および工程ST1、ST2およびST3の特徴は、何れも事態の大きさにより担当営業部門Eまたは全社対応が選択され、場合によっては経営戦略的な判断まで実施されるようになっている点であり、前述した常時運用される各手段および工程に対して優先的に実施されるものである。

【0060】

【発明の効果】以上に説明した如く、本発明に係るエンジニアリングアウトソーシングに係る情報管理構造およびその方法によれば、殊にエンジニアリングアウトソーシングに好適に活用が可能であり、距離が離れた遠隔地であっても、各営業部門、採用部門、教育部門および本社関連部門が容易かつ迅速に各種情報を共有し得るので、顧客企業に対して最も条件の合致した技術社員を、全国エリアから検索・決定し得る。この際、選択決定される技術社員の能力は、顧客からの要望を最大限満たすものであり、かつ契約期間中の能力的変動にも容易に全社規模で迅速に対応可能である。すなわち、顧客から要求されるE0品質の確保および契約期間中の品質保証を円滑に実施することが可能であり、顧客満足度を向上させ得るものである。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の好適な実施例に係る情報管理構造の概略を示す概略図である。

【図2】図1に示す情報管理構造のうち、主たる構造を立体的に示した概略図である。

【図3】図2に示す社員管理手段をなす業務情報管理手段およびTCD管理手段を示す工程図である。

【図4】実施例に係る主たる構造を運用する各工程を示す工程図である。

【図5】実施例に係る構造のうち、業務成果管理手段を運用する工程を示す工程図である。

【図6】実施例に係る構造のうち、面談記録管理手段を運用する工程を示す工程図である。

【図7】実施例に係る構造のうち、技術情報共有手段を運用する工程を示す工程図である。

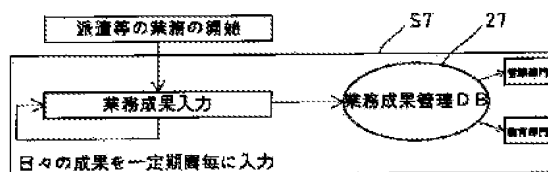
【図8】実施例に係る構造のうち、採用情報管理手段を運用する工程を示す工程図である。

10

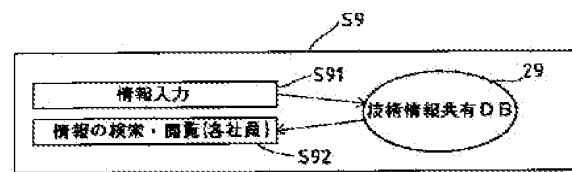
- 【符号の説明】
- 10 採用情報管理手段
 - 20 データベースサーバ
 - 30 顧客管理手段
 - 40 社員管理手段
 - 42 業務情報管理手段
 - 44 技術経歴情報管理手段
 - 50 受注管理手段
 - 60 業務管理手段
 - 70 業務成果管理手段
 - 80 面談記録管理手段
 - 20 90 技術情報共有手段
 - E 営業部門
 - EC 第1クライアントマシン
 - S 採用部門
 - SC 第2クライアントマシン
 - K 教育部門
 - KC 第3クライアントマシン
 - L 特定回線
 - C 顧客
 - J 社員(技術社員)
 - 30 S1 採用情報管理工程
 - S3 顧客管理工程
 - S4 社員管理工程
 - S5 受注管理工程
 - S6 業務管理工程
 - S7 業務成果管理工程
 - S8 面談記録管理工程
 - S9 技術情報共有工程

*

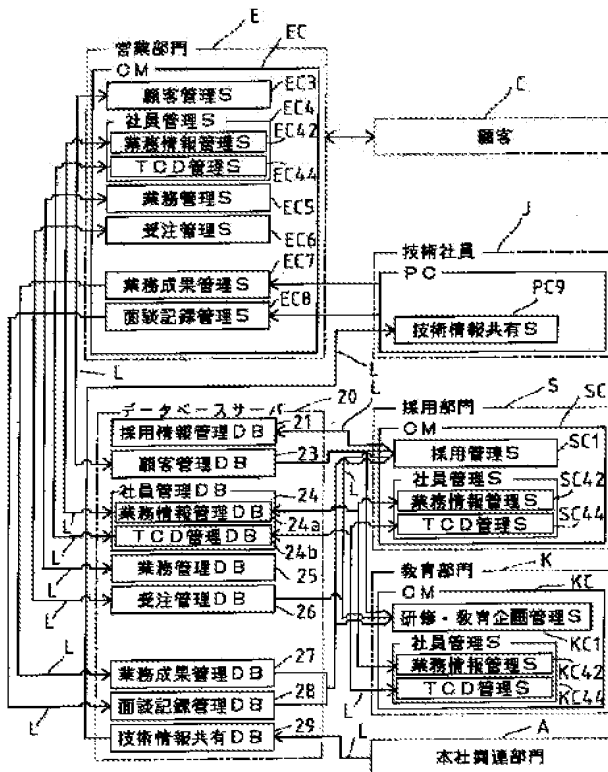
【図5】



【図7】

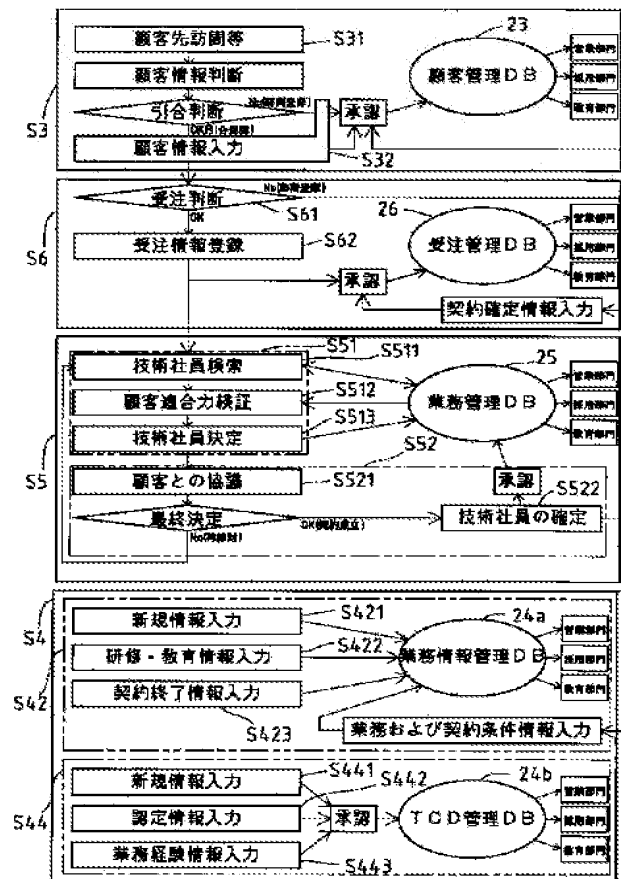


【図1】

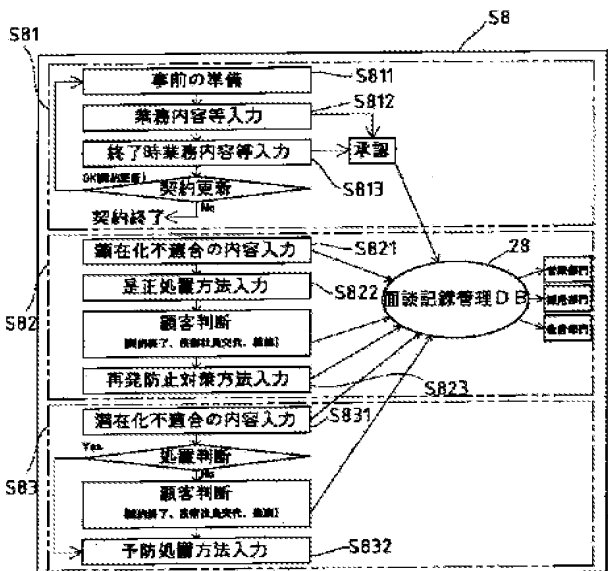


この図中で、Sはシステムを、DBはデータベースを、
OMはクライアントマシンを、PCはパーソナルコンピュータを表す。

【図4】



【図6】



【図8】

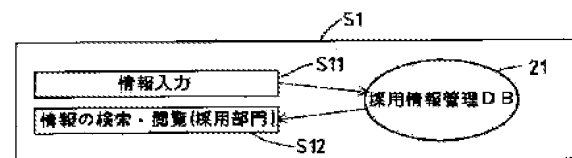


Figure 1 is a block diagram of a management system architecture. The system is organized into four horizontal layers, each representing a different management function, separated by dashed lines. The layers are labeled on the right as 20, 30, 40, and 50.

- Layer 20 (Top):** Contains external components:
 - 営業部門E (Sales Department E)
 - 教育部門K (Education Department K)
 - データベースサーバ (Database Server)
 - 採用部門S (Recruitment Department S)
- Layer 30:** Contains management functions for customer management:
 - 顧客管理S (Customer Management S)
 - 顧客管理DB (Customer Management DB)
 - 採用管理S (Recruitment Management S)
- Layer 40:** Contains management functions for employee management:
 - 社員管理S (Employee Management S)
 - 社員管理DB (Employee Management DB)
 - 社員管理S (Employee Management S)
- Layer 50 (Bottom):** Contains management functions for order management:
 - 受注管理S (Order Management S)
 - 受注管理DB (Order Management DB)
 - 採用管理S (Recruitment Management S)

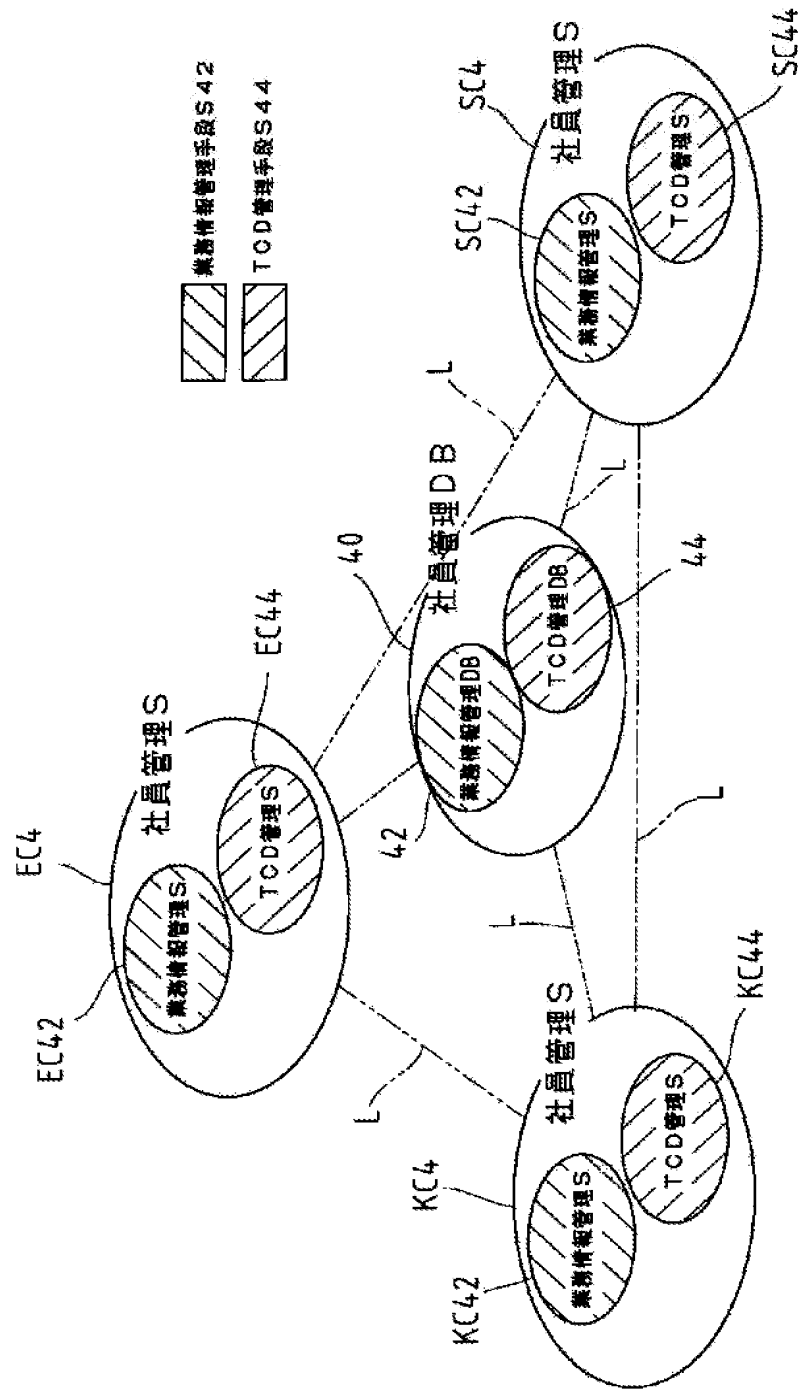
Connections and labels:

- EC (External Component):** Labels EC1, EC3, EC4, EC5, and EC6 are placed near various management functions.
- KC (Knowledge Component):** Labels KC1 and KC4 are placed near various management functions.
- SC (System Component):** Labels SC1 and SC4 are placed near various management functions.
- L (Link):** Labels L are placed near various management functions.
- 23, 24, 25, 26:** These numbers are placed near the database components (顧客管理DB, 社員管理DB, 受注管理DB).

The diagram illustrates the flow of data and management functions between these components and layers.

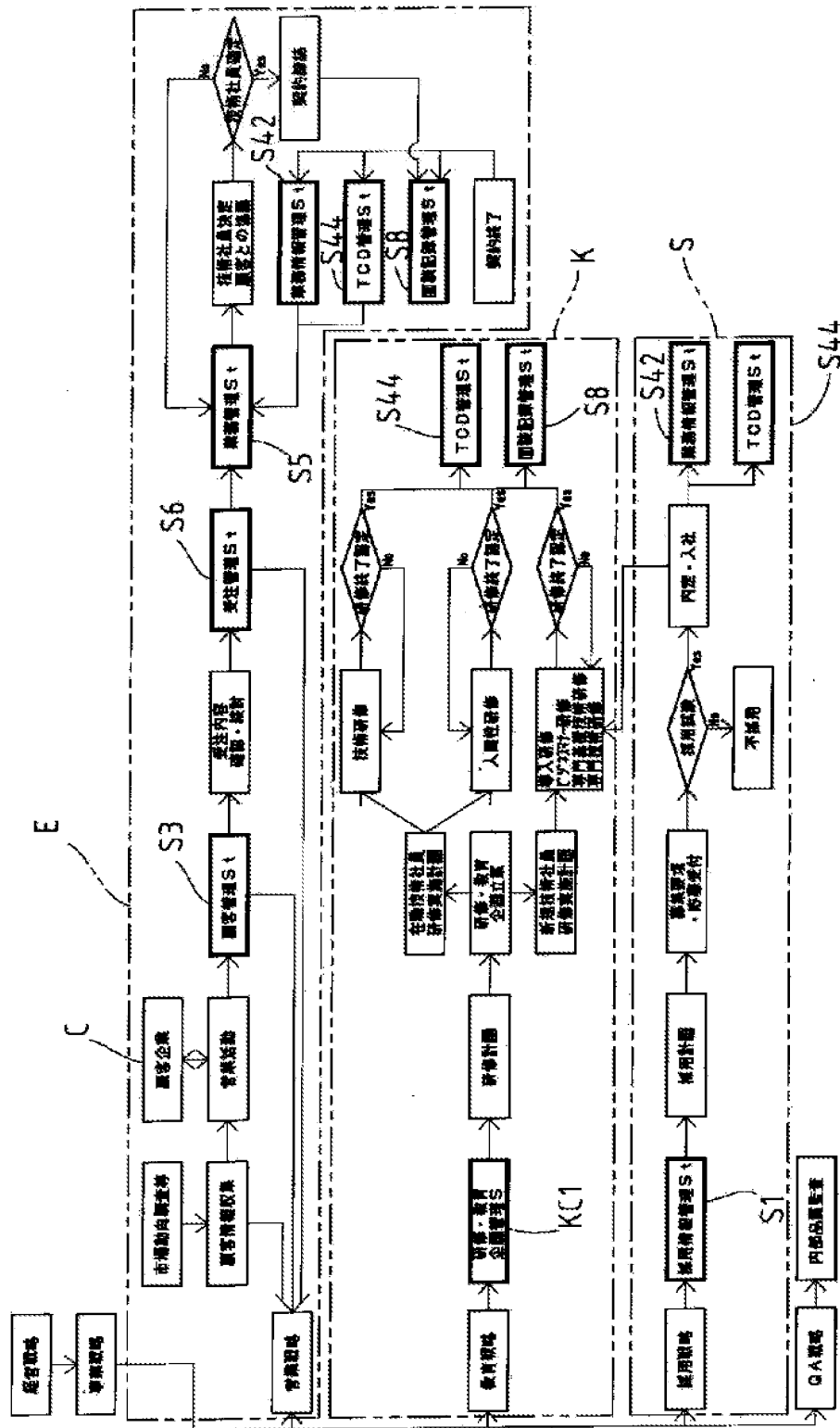
・この図中で、Sはシステムを、DBはデータベースを表す。

【図3】



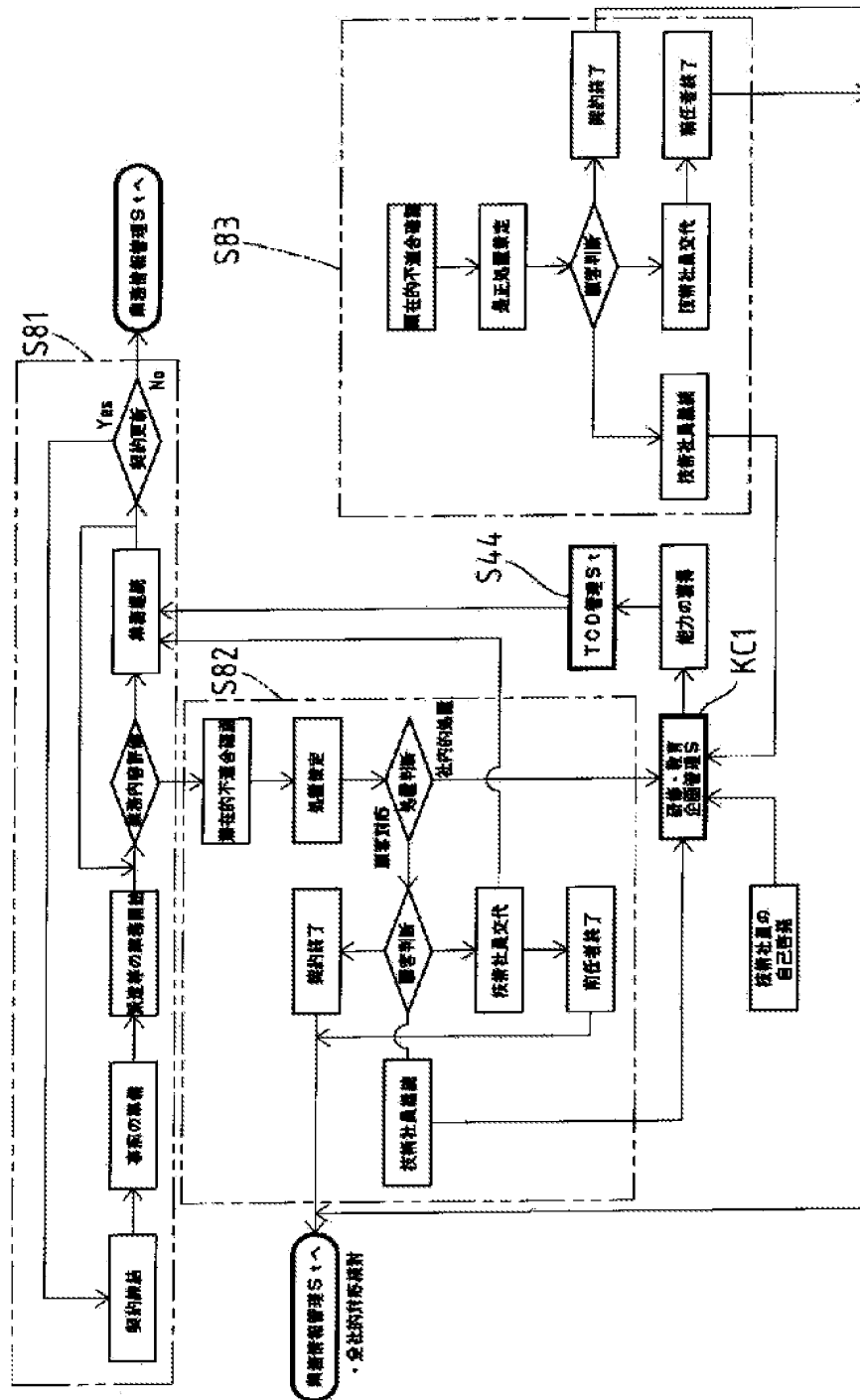
・この図中で、Sはシステムを、DBはデータベースを表す。

【図9】



・この図中で、Sはシステムを、S1は工程を表す。

・この図中で、Sはシステムを、S+は工程を表す。



ST1

KC1
新規・高度な調査要求

現場・業務
企業管理 S

社員の育成

研修技術
社員確保

社内での対応

研修技術
社内での対応

所属内容の企画・立案

増有経営資源での対応

対応可否

可能

経営資源の新規投入

研習を受けた社員の協定

対応計画立案

No

Yes

顧客判断

契約締結

技術社員増員

増員合意

顧客判断

No

交代合意

技術社員交代

対応計画立案

全社対応

相当営業部門対応

可能

ST2

社員教育体制

1. 増員の検討
2. 調査要求

相当営業部門対応

可能

全社対応

対応計画立案

顧客判断

Yes

No

契約締結

ST3

派遣社員
の交代

交代社員の検討

相当営業部門対応

可能

全社対応

対応計画立案

顧客判断

Yes

No

技術社員交代

契約締結

・この図中で、Sはシステムを表す。

フロントページの続き

(72)発明者 高峰 由則
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 北川 清文
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 後藤 郁広
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 高橋 正典
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内

(72)発明者 米沢 浩一
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 鳥居 幹根
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 藤田 道男
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
(72)発明者 水本 光春
東京都港区赤坂 8 丁目 5 番 26 号 赤坂 D S
ビル 株式会社メイテック内
F ターム(参考) 5B075 KK07 KK13 KK33 KK37 ND03
ND20 ND23 ND34 PQ02 PQ32
UU40